

PROCEDURE
GESTION DES RECLAMATIONS

Procédure
GESTION DES RECLAMATIONS
QAL P 03

Destinataires

L'ensemble des salariés concerné par la gestion des réclamations.

Objet de la procédure et champ d'application

Cette procédure décrit les dispositions mises en place pour la gestion des réclamations.
Elle permettra d'
- enregistrer et de gérer les réclamations orales et écrites ;
- analyser globalement les réclamations afin de mettre en place des actions d'amélioration.

Références
- Référentiel de certification de services Qualicert SGS
- (PRQUS07) Attribution, surveillance et renouvellement d'un certificat de Services en certification multi-sites.

Mise à disposition

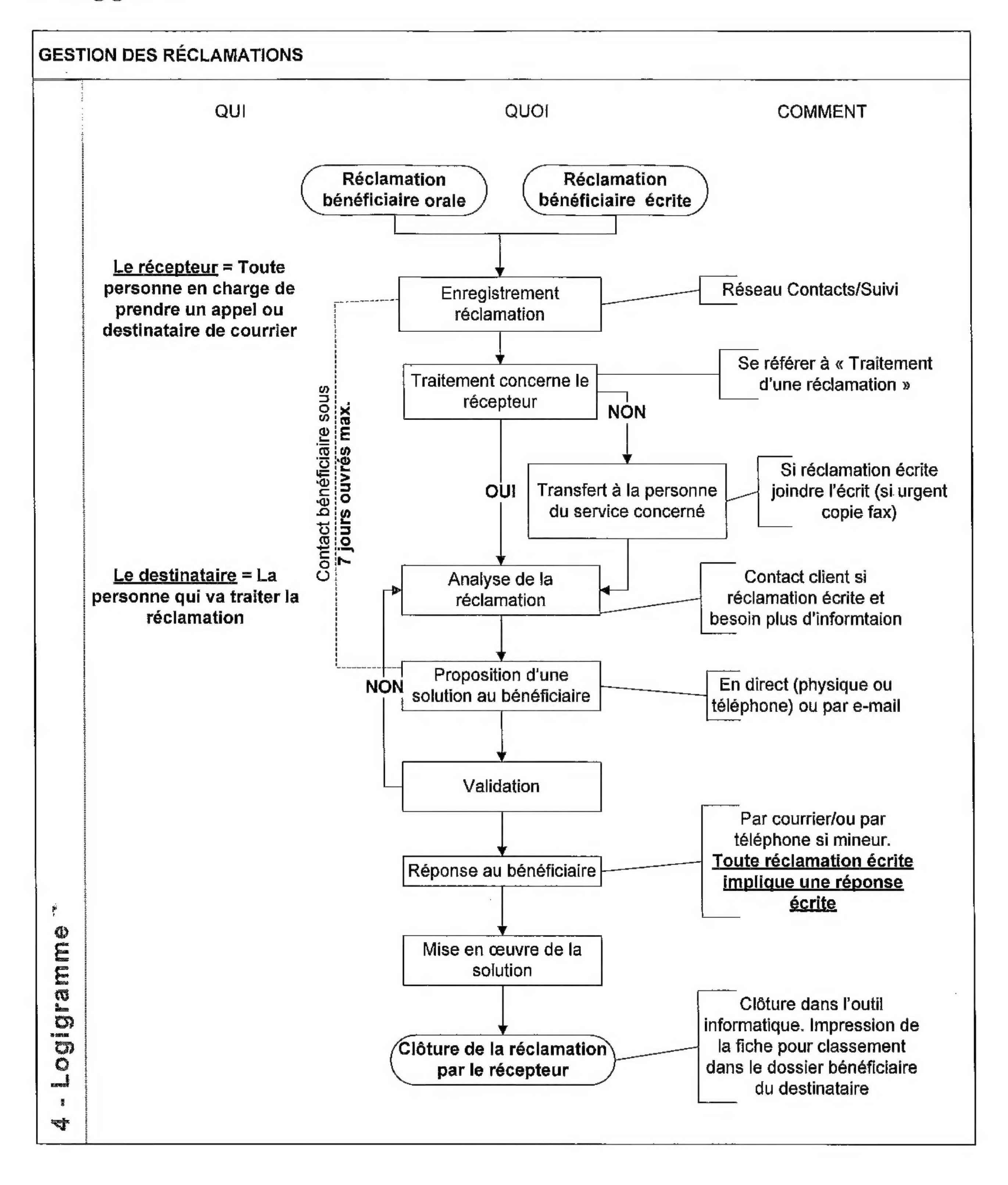
Service qualité

Modification(s) à l'origine de la version 3 :
- Références liées à SGS Qualicert
- Validation et approbation
- Enregistrement des réclamations dans l'outil informatique « Réseau Contacts »

Procédure rédigée par le Responsable Qualité
Validée par le Comité de direction

Approuvée par	*Nom +Signature*	*Date d'application*
La Directrice	ROBERTSON C. - [signature]	**novembre 2010**

1 – Logigramme



2 - Responsabilités :
Le responsable qualité est garant de la diffusion et de l'application de cette procédure.
Chaque chef de services ou cadre de secteur est responsable de l'application de cette procédure par les membres de leur équipe.

3 – Exigences de la procédure

⌦ Généralités

On entend par réclamation ou remontée d'information toute expression de mécontentement formulée par le bénéficiaire ou un tiers. La réclamation peut être exprimée par oral ou par écrit.

ATTENTION : distinguer une demande / d'une réclamation

➲ Une demande :

«***Action de demander, de faire connaître à quelqu'un ce qu'on désire de lui : un souhait, une information*** » définition du Petit Robert.

Exemples :
- Demande d'informations sur le fonctionnement, sur l'organisation de l'intervention ;
- Souhait d'avoir un document (cahier de liaison, fiches de présence...)

➲ Une réclamation :

« Action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit » **définition du Petit Robert**
Insatisfaction exprimée par oral, transformé par écrit, justifiée ou non, relative à une non-conformité liée à un service ou à des procédures existantes.

Exemples :
- Désaccord sur une facture ;
- Différence entre le nombre d'heures accordées et celui demandées ;
- Refus (total ou partiel) d'un accord de prise en charge ;
- Manque de disponibilité du responsable de secteur (n'arrive pas à la joindre, ou ne répond pas à mes messages...) ;
- Inaccessibilité des bureaux aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ;
- Mauvaise orientation vers le service compétent au siège de l'association ;
- Diversité des organismes : CLIC, Conseil général, Caisse de retraites, service Soutien à Domicile... ;
- Insatisfaction de l'organisation de l'intervention ;
- Conflits relationnels (salariés/personnes aidées...).

⌦ Enregistrement

La réclamation doit être enregistrée dans le module « Suivi » de Réseau Contacts (se référer au Guide de l'utilisateur de Réseau Contacts).

⌦ Traitement / analyse

La personne qui reçoit la réclamation peut être ou ne pas être le destinataire (cf. Tableau « Traitement d'une réclamation »)

Cas n°1 : ***le récepteur est le destinataire de la réclamation***, c'est-à-dire que c'est lui qui peut traiter la réclamation. Il est donc responsable de cette réclamation de l'enregistrement à la clôture en passant par le traitement.

<u>Cas n°2</u> : ***Le récepteur n'est pas le destinataire de la réclamation*** (ce n'est pas de sa responsabilité). Il doit transmettre la réclamation à la personne du service concerné. Dans le cas d'une réclamation écrite, transmettre le courrier au destinataire par fax dans un premier temps, puis par courrier.

Ce destinataire devient responsable du traitement de cette réclamation la traite et la clôture.

<u>**Délai de contact :**</u> le bénéficiaire, porteur de la réclamation, **doit avoir été contacté <u>sous 7 jours ouvrés maximum</u>** à la réception/enregistrement de sa réclamation. Contact pour faire le point, avoir plus d'informations, et/ou pour proposer une solution pour validation avant mise en œuvre. <u>Noter la date du ou des contacts</u> dans le cadre détail et/ou réponse apportée.

Important :

- le bénéficiaire doit valider la proposition / la solution avant la mise œuvre de celle-ci.
- Dans le cas d'une réclamation écrite, une réponse écrite doit être adressée au bénéficiaire (même s'il y a eu accord par oral).

⌦ Classement

Une fois la réclamation clôturée,

- si réclamation orale : enregistrement lié au dossier du bénéficiaire d'Infologis
- Si réclamation écrite : enregistrement lié au dossier du bénéficiaire d'Infologis (pièces jointes possible). Les documents papier doivent être archivés dans le dossier du bénéficiaire du lieu de la personne qui a traitée la réclamation (exemple : si Responsable de secteur qui a traité la réclamation => classement dossier bénéficiaire du bureau du RS)

1) Une fois par mois un suivi et bilan des réclamations sont effectués (1ère quinzaine du mois) par le Responsable Qualité.

   <u>Les indicateurs de mesure</u> : Nombre total de réclamations ; Nombre de réclamations par activité (prestataire/mandataire) ; Délai de réponse aux réclamations ; Pareto des causes des réclamations

   Ce bilan est présenté au Groupe qualité qui décide des actions d'améliorations à mettre en place et qui doivent être validées au comité de direction.

4 – Document(s) lié(s)

- Manuel d'utilisation de Réseau Contacts
- QAL D 10 Fiche amélioration